

Памятка о мерах безопасного использования банковских карт

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

1. Общие рекомендации

- 1.1. Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, друзьям, сотрудникам банков, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.
- 1.2. ПИН необходимо запомнить. В случае если это является затруднительным, хранить его отдельно в недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.
- 1.3. Никогда и ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Использовать банковскую карту имеет право только держатель, фамилия и имя которого нанесены на банковскую карту.
- 1.4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.
- 1.5. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета по операциям совершенным с использованием банковской карты рассмотрите возможность подключения услуги СМС-информирования.
- 1.6. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета по операциям совершенным с использованием банковской карты рассмотрите возможность установить ежедневный лимит на ограничение суммы совершенных по карте операций и/или их количества.
- 1.7. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковской карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
- 1.8. На оборотной стороне банковской карты указан телефон службы круглосуточной клиентской поддержки Процессингового центра. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Процессингового центра и Отдела платежных карт Департамента клиентского обслуживания АКБ «Держава» ПАО на других носителях информации: мобильном телефоне, записной книжке, или других носителях.
- 1.9. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника Банка, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН) ни при каких условиях не сообщайте их. Перезвоните в Банк по телефону +7(495) 380-04-94 и сообщите о данном факте.
- 1.10. Не рекомендуется отвечать на электронные письма (в том числе от имени Банка), в которых предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах, т.к. они могут вести на сайты-двойники.
- 1.11. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.
- 1.12. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также, если банковской карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в АКБ «Держава» ПАО либо в Процессинговый центр и следовать указаниям сотрудника. До момента обращения в АКБ «Держава» ПАО либо в Процессинговый центр Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета.

2. Рекомендации при совершении операций с картой в банкомате

- 2.1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).
- 2.2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.
- 2.3. В случае если поблизости от банкомата находятся подозрительные на Ваш взгляд лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.
- 2.4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте, предназначенном для приема банковских карт (например, наличие накладной клавиатуры для набора ПИН, либо скиммера на карт-приемнике). В случае обнаружения таковых воздержитесь от использования банкомата и сообщите о своих подозрениях сотрудникам банка по телефону, указанному на банкомате.
- 2.5. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить карту в банкомат, Если карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

- 2.6. Набирайте ПИН таким образом, что бы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.
- 2.7. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку "Отмена", и дождаться возврата банковской карты.
- 2.8. После получения наличных денежных средств в банкомате, следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции (в случае ее запроса).
- 2.9. Желательно сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
- 2.10. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.
- 2.11. Если при проведении операций с банковской картой банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в банк по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в АКБ «Держава» ПАО и далее следовать инструкциям сотрудника Банка.

3. Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

- 3.1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.
- 3.2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.
- 3.3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от Вас предоставить паспорт (другой документ, удостоверяющий личность) и/или подписать чек и/или ввести ПИН. Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди находящиеся в непосредственной близости, не могут его увидеть. Перед тем, как подписать чек в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.
- 3.4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место "неуспешная" операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

4. Рекомендации при совершении операций с картой через сеть Интернет

- 4.1. При заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу не используйте ПИН.
- 4.2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской карте и/или банковском счете через сеть Интернет, например, ПИН, пароли доступа к ресурсам Банка, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
- 4.3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
- 4.4. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
- 4.5. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь, и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
- 4.6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской карте и/или банковском счете.
- 4.7. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере WEB-страницу продавца, на которой совершались покупки).
- 4.8. Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

В случае утери/кражи банковской карты, а также в случае подозрения, что по ней могли быть совершены мошеннические операции незамедлительно сообщите о случившемся по круглосуточному телефону

+7(495) 232-37-23

или +7(495) 380-04-94 (с пн.-пт. с 09.00 до 18.00)

для немедленного блокирования банковской карты. Уточните фамилию, имя и отчество оператора, принявшего от Вас сообщение.